

BAB III
PELAKSANAAN PENGAWASAN KLAUSULA BAKU
OLEH BPSK DI YOGYAKARTA

A. Gambaran Umum BPSK di Kota Yogyakarta

Berdasarkan Pasal 1 butir 11 UUPK ditentukan bahwa BPSK adalah badan yang bertindak menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Dengan terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama penyelesaian perkara, hal ini diatur di dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen.

Dasar hukum terbentuknya BPSK adalah UUPK . Pasal 49 ayat 1 jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Kehadiran BPSK dimulai pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah

Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makasar. Pada saat ini BPSK tidak hanya ada di sepuluh kota tersebut, tetapi sampai tahun 2015 sudah menyebar di berbagai daerah di Indonesia. Jumlah BPSK di Indonesia sudah mencapai 171. Dari jumlah tersebut hanya ada 87 BPSK yang sudah memiliki Sekretariat dan Anggota¹⁰⁴.

Menurut ketentuan Pasal 3 Kepres No.90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Adanya BPSK yang diamanatkan oleh UUPK merupakan suatu lembaga yang dapat digunakan oleh konsumen dalam penegakan hak-haknya. BPSK telah dibentuk di berbagai kota di Indonesia, termasuk di Kota Yogyakarta. BPSK Kota Yogyakarta lahir pada Tahun 2002.

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, yaitu :

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

¹⁰⁴ Siaran Pers BPKN, *Menyambut Dinamika Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*, BPKN, Jakarta, 22 September 2015.

- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan / atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 (dua) fungsi strategis dari BPSK¹⁰⁵, yaitu :

- a. Berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standart form contract*) oleh pelaku usaha (Pasal 52 huruf c UUPK). Termasuk klausula baku yang dikeluarkan dalam transaksi jual beli barang/jasa baik yang dikeluarkan oleh pelaku usaha atau badan usaha perusahaan-perusahaan baik milik swasta maupun milik negara.

Dilihat dari ketentuan Pasal 52 huruf b, c ,d dan e UUPK, dapat diketahui BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar

¹⁰⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian...Op.cit*, hlm.84.

pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan wewenang lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.¹⁰⁶

Anggota BPSK terdiri dari 3 unsur yaitu, unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Keterwakilan unsur-unsur ini oleh undang-undang dimaksudkan untuk menunjukkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan Pasal 49 ayat 3-5 UUPK jo. Pasal 3 Kepmenperindag No.301/MPP/Kep/10/2001 ketiga unsur tersebut secara berimbang terdiri dari, yaitu :

- a. Unsur pemerintah yang berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan dan keuangan;
- b. Unsur pelaku usaha yang berasal dari wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah kota atau daerah kabupaten setempat;

¹⁰⁶ *Ibid.*

- c. Unsur konsumen yang berasal dari wakil LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) yang terdaftar dan diakui oleh walikota atau bupati atau kepala dinas setempat.

BPSK Kota Yogyakarta lahir pada tahun 2002, sampai saat ini sudah menjalani 3 periode melakukan pergantian kepengurusan yang dilakukan setiap 5 tahun sekali. Pembentukan periode ke-3 berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 227/Kep/2013 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta Tahun 2013-2018. Daftar nama-nama anggota BPSK di Kota Yogyakarta ini terdiri tiga unsur yakni dari Unsur Pemerintah, Unsur Pelaku Usaha dan Unsur Konsumen¹⁰⁷ :

a. Dari unsur pemerintah :

1. Heru Priya Warjaka, SH, : Sebagai Anggota
2. Basuki Hari Purnomo, SH, : Sebagai Anggota
3. Ir Sri Harnanik. : Sebagai Anggota

b. Unsur pelaku usaha :

1. Dra. Rahayu L, Apt, : Sebagai Anggota
2. Tachuri, SH : Sebagai Anggota
3. Agus Prasetya Kumara, SE, : Sebagai Anggota

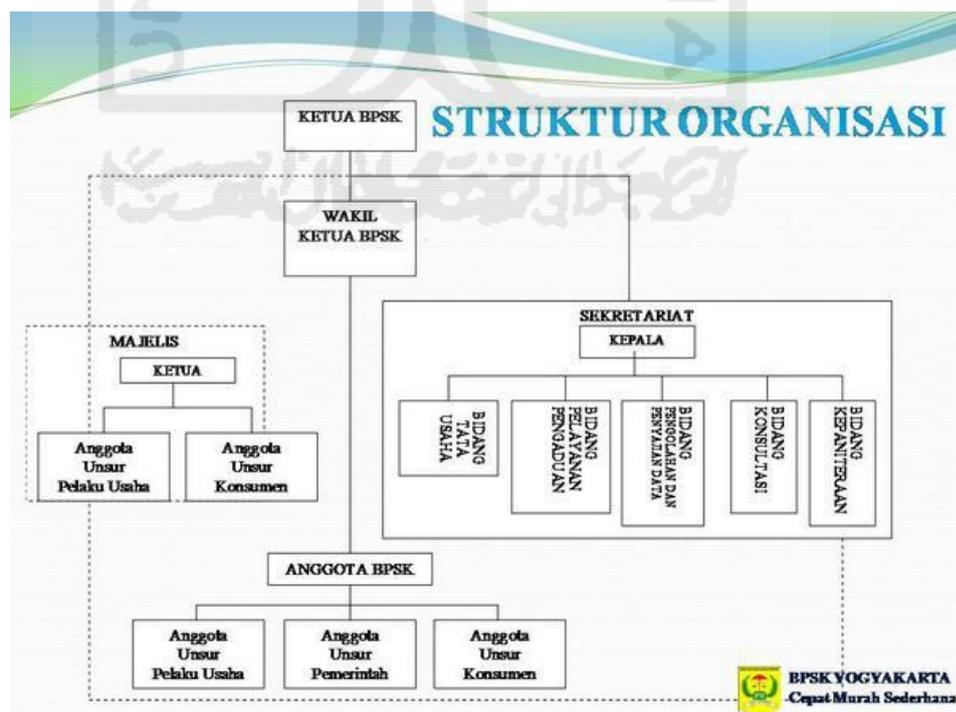
c. Unsur Konsumen :

1. Anton Sudibyo, S.Sos, SH, : Sebagai Anggota
2. Drs Toto Sunyoto, MM : Sebagai Anggota
3. Drs Sumono Wibowo. : Sebagai Anggota

¹⁰⁷ Hasil wawancara Bapak Tahruri pada tanggal 6 Januari 2016

Berdasarkan gambar dari struktur organisasi di bawah, dapat dijelaskan bahwa fungsi para elemen yang bekerja di BPSK saling terkait satu dengan yang lainnya, dimulai dari :

1. Ketua BPSK yang fungsinya adalah memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan salinan permohonan penyelesaian sengketa paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan tersebut diterima secara benar dan lengkap.
2. Ketua majelis fungsinya adalah mengawasi secara pasif proses penyelesaian sengketa oleh para pihak yang bersengketa dan bertindak sebagai konsoliator.
3. Sekretaris kepala fungsinya adalah memberikan tanda terima atas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan.



Gambar 3.1
Struktur Organisasi BPSK Kota Yogyakarta
Sumber : Data Primer, diolah 2014

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya BPSK Kota Yogyakarta memiliki visi, misi dan tujuan yaitu :

Visi :

Terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui upaya penyelesaian sengketa konsumen yang bersprespektif perlindungan konsumen.

Misi :

1. Menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dasar dan asas kemufakatan, keadilan, keseimbangan, dan keselamatan konsumen serta kepastian;
2. Memberdayakan konsumen menuju ketahanan dan kemandirian konsumen mempertahankan hak dengan melaksanakan kewajiban;
3. Membina pelaku usaha untuk melaksanakan standar mutu/kualitas barang/jasa dalam setiap produksinya;
4. Memberikan masukan kepada pemerintah untuk meningkatkan standart kualitas.

Tujuan :

1. Melakukan penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip murah, cepat dan sederhana;
2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
3. Mempersiapkan konsumen dan pelaku usaha sadar atas hak dan kewajibannya.

Dalam menjalankan tugas dan kewenangan dalam melakukan pengawasan klausula baku, BPSK selama setelah lebih dari 10 tahun ini berjalan belum pernah ada program pengawasan klausula baku yang dilakukan secara preventif, sampai sejauh ini program kerja BPSK hanya melakukan sosialisasi konsumen cerdas yang dilakukan di sekolah-sekolah dan di kantor BPSK saja. Selebihnya BPSK Kota Yogyakarta belum pernah melakukan program kerja terkait dengan pengawasan klausula baku.¹⁰⁸

B. Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku oleh BPSK

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir kasus yang diajukan konsumen semakin berkurang. Hal ini berarti tingkat kesadaran dan kecerdasan konsumen sudah mulai meningkat. Dalam waktu 5 tahun terakhir kasus yang paling dominan adalah kasus leasing, karena seringkali konsumen baru merasa dirugikan dengan keberadaan klausula baku setelah terjadinya kerugian yang dialami kemudian konsumen baru menyadari keberadaan klausula baku sangat membatasi hak konsumen.

Pada tahun 2015 kasus yang berhasil di selesaikan BPSK Kota Yogyakarta mencapai jumlah 51 kasus. Penyelesaian itu melalui jalur mediasi 11 kasus, melalui jalur konsolidasi 4 kasus , melalui arbitrase 4 kasus , yang baru diproses sampai saat ini ada 2 kasus dan yang sudah diberi putusan adalah 19 kasus.¹⁰⁹ Hal ini berarti dengan jumlah 51 kasus yang

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Tahruri selaku Anggota Majelis BPSK SKota Yogyakarta, 6 Januari 2016.

dapat diselesaikan di sekretariat artinya para pihak antara pengadu (konsumen) dan teradu (pelaku usaha) sudah menemukan *win win solution* tanpa harus melangkah ke ranah pengadilan.

Tidak sedikit konsumen yang melakukan pengaduan ke BPSK Kota Yogyakarta.¹¹⁰ Karena keberadaan BPSK belum dibentuk pada setiap kabupaten, sehingga menyulitkan bagi konsumen korban yang berdiam di wilayah yang belum dibentuk BPSK untuk menuntut hak-haknya, sehingga BPSK Kota Yogyakarta juga tidak sedikit menangani sengketa konsumen dengan pelaku usaha di luar wilayah Kota Yogyakarta, seperti Klaten, Magelang dan Purworejo¹¹¹. BPSK Kota Yogyakarta hanya menerima pengaduan dari konsumen yang di wilayahnya belum memiliki BPSK. Apabila konsumen korban mengadukan perkaranya ke BPSK Kota Yogyakarta sementara di wilayah konsumen korban sudah memiliki BPSK, maka BPSK Kota Yogyakarta menolak perkara yang diajukan.

Sudah banyak konsumen yang melakukan pengaduan kepada BPSK Kota Yogyakarta mengenai perihal klausula baku, karena di Kota Yogyakarta masih sering ditemukan baik pada pelaku usaha kecil, menengah, maupun besar. Perkara yang diadukan pengadu BPSK antara lain adalah perkara leasing, perjanjian jual beli perumahan, perkara asuransi kesehatan, pembelian kios, rekening listrik, jasa penginapan, jasa pariwisata, jasa kontraktor, jasa notaris, jasa transportasi, berkaitan dengan *complain* beli

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

makanan yang sudah kadaluarsa yang sering ditemukan dalam *parcel-parcel* yang dijual baik di pusat pembelanjaan maupun toko-toko kecil, masalah *stuck* pembelanjaan di toko maupun di *supermarket* dan masih banyak lagi.¹¹² Namun pelaksanaan pengawasan klausula baku secara langsung di lapangan belum secara penuh dilaksanakan oleh BPSK Kota Yogyakarta dan hanya didasarkan pada sengketa yang masuk terkait klausula baku. BPSK Kota Yogyakarta belum pernah berinisiatif melakukan pengawasan klausula baku karena masih menunggu aturan lebih lanjut dan juga belum pernah secara khusus melakukan sosialisasi tentang fungsi pengawasan klausula baku.

Pengawasan klausula baku yang dilaksanakan oleh BPSK hanya terbatas pada pengawasan setelah adanya sengketa yang artinya tindakan yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta bersifat represif yaitu setelah adanya akibat yang terjadi. Setelah adanya pengaduan sengketa dari konsumen BPSK Kota Yogyakarta baru memproses pengaduan tersebut, bukan bersifat preventif yang artinya pencegahan sebelum terjadinya suatu akibat. Tindakan yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta bersifat pasif, BPSK hanya menunggu apabila ada konsumen yang melakukan pengaduan saja. BPSK Kota Yogyakarta belum memberikan tindakan tegas bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku hanya sampai tindakan pembinaan saja belum sampai ke penindakan.

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

Pengawasan klausula baku secara langsung terutama pada nota pembelian barang maupun jasa belum dilaksanakan sama sekali¹¹³, sehingga masih sering ditemukan klausula baku yang memberatkan konsumen khususnya di Kota Yogyakarta. Contoh klausula baku yang beredar di Kota Yogyakarta adalah jual beli barang di Pasar Brinjarjo, sebuah toko bernama “DS” yang menjual barang aksesoris pengantin yang di dalam nota pembayarannya mencantumkan “*Barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/dikembalikan*”. Hal ini jelas melanggar ketentuan UUPK dimana pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang memberatkan konsumen, karena dengan adanya pencantuman klausula baku pada nota pembayaran tersebut membatasi tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian, sehingga konsumen yang mendapati barang yang dibelinya tersebut terdapat cacat tersembunyi konsumen berupaya untuk menukarkan barang tersebut, tetapi dengan dalih pencantuman klausula baku di dalam nota pembayaran pelaku usaha dapat menolaknya. Hal ini sangat merugikan pihak konsumen, sehingga sangat perlu pengawasan mengenai klausula baku yang tersebar di masyarakat, untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan konsumen.

Contoh lain klausula baku yang terdapat pada transaksi jual beli perumahan juga masih sering ditemukan, di dalam ketentuan jual beli perumahan terdapat klausula baku yang memberatkan konsumen, yang biasanya berisi keterangan “*Harga jual sewaktu-waktu dapat berubah tanpa*

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

*ada pemberitahuan terlebih dahulu” atau “Angsuran uang muka ke 1 dibayarkan 14 hari setelah pembayaran booking fee, apabila tidak sesuai jadwal maka konsumen dianggap membatalkan diri dan uang booking fee yang telah dibayarkan kepada pengembang tidak dapat dikembalikan” atau “Pengembalian berkas KPR Permohonan kepada pengembang selambat-lambatnya 14 hari dari tanggal booking fee, apabila lewat waktu yang telah ditentukan, maka pemohon dianggap membatalkan pemesanan secara sepihak dan pemesan setuju uang yang telah disetorkan menjadi hangus/ tidak dapat ditarik kembali”.*¹¹⁴ Hal ini tentu saja sangat merugikan pihak konsumen dan melanggar ketentuan UUPK, dan masih ada banyak lagi klausula yang merugikan konsumen yang beredar dimasyarakat. Para pelaku usaha menjadikan asas kebebasan berkontrak sebagai ‘pelindung’ mereka.

Contoh kasus *finance* yang diadukan konsumen di BPSK Kota Yogyakarta dengan Nomor Register 28/BPSK-YK/XII/2015 dengan pengadu (konsumen) bernama Tuan A dan pihak teradu (pelaku usaha) dari PT X telah melakukan usaha negosiasi untuk melakukan upaya perdamaian, namun ternyata para pihak tidak menemukan titik temu perdamaian, pada sidang pertama yang dilakukan para pihak bersepakat untuk memilih penyelesaian kasus dilakukan dengan jalur Arbitrase. Pada persidangan pertama pengadu memberi keterangan bahwa merasa dirugikan dengan adanya klausula baku yang sudah dipersiapkan pihak teradu, pengadu baru menyadari keberadaan klausula baku yang memberatkan pihaknya setelah pengadu merasa

¹¹⁴ Brosur harga jual Perumahan “PURI BUKIT DEPOK” Citayam, PT. TJITAJAM, Desember 2015

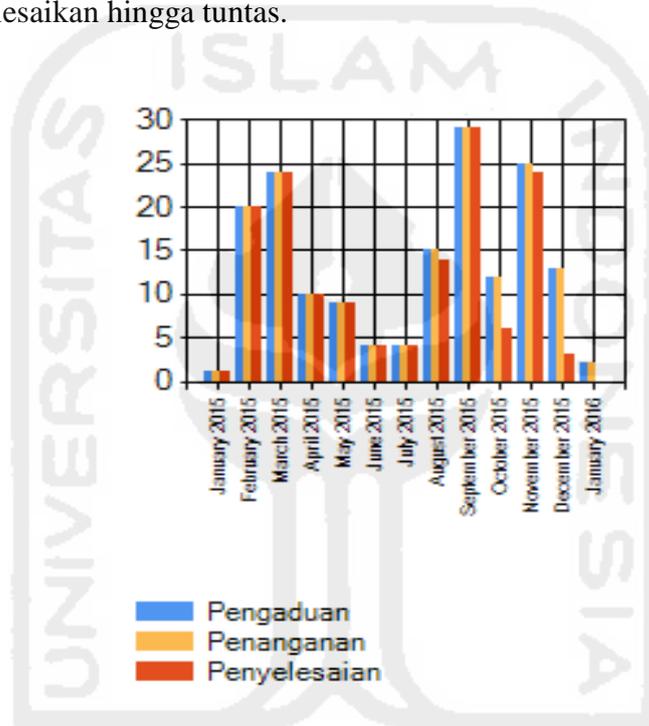
dirugikan, kemudian pengadu menjelaskan bahwa ia tidak membaca klausula baku yang telah dipersiapkan pihak teradu, alasannya adalah pengadu percaya saja kepada pihak teradu, dan tulisan perjanjian sangat kecil, banyak, dan tipis sehingga membuat pengadu malas membacanya, sehingga tanpa membaca lebih rinci pengadu tetap menandatangani. Menurut keterangan pengadu, ia hanya mengambil intinya saja. Pihak teradu menjelaskan bahwa memang benar pada saat terjadinya transaksi pihak teradu tidak menjelaskan ketentuan lain yang berada dalam klausula baku, karena pihak pengadu tidak bertanya. Hal ini sering ditemukan dalam kasus-kasus lain yang sering terjadi, dengan berlandaskan asas kebebasan berkontrak 99,9% perjanjian ini telah dipersiapkan dahulu oleh pelaku usaha, konsumen memiliki pilihan *take it or leave it contract*. Kasus yang sering terjadi juga bermula karena pelaku usaha sudah menawarkan untuk membaca ketentuan lain, namun konsumen tidak mau, karena konsumen sudah percaya saja.¹¹⁵

BPSK sudah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik, namun di dalam praktik tujuan yang ingin diraih masih belum maksimal. BPSK melakukan penindakan setelah adanya pengaduan dari konsumen yang merasa dirugikan. Hampir 80% setiap perkara yang diadukan ke BPSK Kota Yogyakarta dapat diselesaikan, 20% sisanya hanya karena pelaku usaha yang terkait tidak hadir, karena BPSK juga tidak memiliki wewenang melakukan upaya paksa meskipun di dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK sudah jelas bahwa

¹¹⁵ Sidang BPSK Kota Yogyakarta yang dilakukan pada tanggal 12 Januari 2016, dengan Hakim dari pelaku usaha Bapak Tachuri, hakim dari konsumen Anton Sudibydo dan hakim dari pemerintah adalah Sri Harnanik. Nama para pihak disamarkan.

putusan BPSK bersifat Final dan mengikat, tetapi tidak dapat melakukan eksekusi¹¹⁶.

Dari tabel di bawah ini dapat dilihat bahwa antara pengaduan, penanganan dan penyelesaian dapat dilaksanakan secara seimbang. Setiap ada pengaduan yang masuk BPSK Kota Yogyakarta berusaha menangani dan menyelesaikan hingga tuntas.



Tabel 3.1
Aduan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Tahun 2015

Sumber : Data Primer, diolah 2014

Yang menjadi tolak ukur kinerja BPSK Kota Yogyakarta adalah agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan keberadaan BPSK Kota Yogyakarta dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Yogyakarta. BPSK

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Tahruri, S.H selaku Anggota Majelis BPSK SKota Yogyakarta, 6 Januari 2016.

Kota Yogyakarta mempunyai target kinerja yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat/ konsumen dan pelaku usaha terhadap UUPK serta mengoptimalkan fungsi BPSK Kota Yogyakarta sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Tolak ukur kinerja serta target kinerja ini diharapkan agar mendapatkan hasil meningkatkan kesadaran dan kemandirian masyarakat konsumen mendorong iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab serta terakomodasinya pengaduan konsumen, terealisasinya penyelesaian sengketa konsumen, terealisasinya pengawasan dan pencantuman klausula baku oleh para pelaku usaha.

Untuk mengukur efektif atau tidaknya pengawasan klausula baku yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta, didasarkan pada fungsi, tugas dan kewenangannya yang terdapat dalam UUPK, Kepres No.90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, **Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, belum dilaksanakan secara maksimal dalam praktik, karena BPSK Kota Yogyakarta belum melakukan pengawasan klausula baku yang merugikan masyarakat yang telah ditentukan pada peraturan tersebut.**

Efektifitas pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Yogyakarta dapat dikatakan *belum efektif*, karena sampai sejauh ini BPSK Kota Yogyakarta belum mampu menyelesaikan tugas wewenangnya dengan baik karena di dalam praktik BPSK belum memiliki wewenang melakukan

pengawasan klausula baku yang beredar di masyarakat, dikarenakan belum mendapat kewenangan langsung dari pemerintah pusat, meskipun BPSK Kota Yogyakarta telah melakukan konsultasi langsung dengan pemerintah pusat namun sampai saat ini belum ada pengaturan khusus yang mengatur tentang wewenang BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku tersebut, saat ini yang melakukan pengawasan klausula baku itu adalah Dinas Perdagangan.¹¹⁷ Dan belum ada pengaturan dari PEMDA terkait tentang pengawasan klausula baku yang beredar di masyarakat. Meskipun BPSK Kota Yogyakarta merupakan badan yang secara jelas dikatakan dalam menjalankan tugas dan fungsinya bukan hanya sebagai konsultan tetapi juga berhak melakukan pengawasan dan menjatuhkan sanksi jika pelaku usaha yang melanggar UUPK sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 52 UUPK, tetapi pada praktik BPSK belum melakukan pengawasan klausula baku yang merugikan pihak konsumen karena belum ada sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha, meskipun sudah banyak masyarakat yang berasa dirugikan dengan keberadaan klausula baku.

BPSK tidak melakukan program pengawasan klausula baku langsung dilapangan, karena masing-masing anggota memiliki kesibukan masing-masing, dan para anggota BPSK Kota Yogyakarta hanya menyelesaikan setiap kasus yang diadakan oleh konsumen, belum melakukan aktivitas yang bersifat preventif.

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

Ada beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat menurut Soerjono Soekanto¹¹⁸, yaitu :

1. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik.;
2. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa;
3. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan baik, petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas mencukupi.

Bila dihubungkan ketiga faktor tersebut dengan praktik yang berjalan di masyarakat adalah faktor masyarakat tidak mematuhi aturan dengan baik, karena meskipun telah dibuat pengaturan mengenai pembatasan tindakan pelaku usaha di dalam UUPK, namun masyarakat khususnya pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku yang memberatkan pihak konsumen. Alasan pelaku usaha mencantumkan klausula baku di dalam nota pembelian tersebut dikarenakan untuk melindungi hak-hak mereka dari konsumen-konsumen yang beritikad tidak baik.¹¹⁹ Karena sering terjadi didalam praktik justru konsumenlah yang memiliki itikad tidak baik seperti melakukan kecurangan dalam melakukan transaksi, meskipun pelaku usaha telah menjelaskan terlebih dahulu mengenai perjanjian jual beli sebelumnya¹²⁰.

Faktor lain masyarakat tidak mematuhi peraturan dengan baik karena BPSK belum ada sanksi yang tegas terkait dengan penyebaran klausula baku

¹¹⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor... Op.cit*, hlm 82

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Novi Aprianingrum selaku pemilik Toko Dewi Sri (Pelaku Usaha) di Pasar Bringharjo Center pada tanggal 30 Desember 2015.

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Novi Aprianingrum selaku pemilik Toko Dewi Sri (Pelaku Usaha) di Pasar Bringharjo Center pada tanggal 30 Desember 2015.

yang beredar di masyarakat, sehingga para pelaku usaha membenarkan tindakan yang mereka lakukan. Sementara Pasal 9 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang diatur didalam Pasal 3 huruf c dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.

Di sini juga terdapat timpang tindih antara peraturan satu dengan peraturan yang lain, di dalam UUPK dijelaskan tugas dan wewenang BPSK adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, namun di dalam Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 BPSK melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dengan atau tanpa pengaduan, yang artinya seharusnya BPSK melakukan pengawasan tanpa harus adanya pengaduan dari konsumen. Kekaburan peraturan ini membuat BPSK merasa dilematis dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Berbicara mengenai keefektifan hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum dapat efektif jikalau faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-

undangan tersebut telah dicapai. Namun pada kenyataannya hal ini tidak sebanding dengan harapan dari UUPK, masyarakat khususnya pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku yang memberatkan pihak konsumen, dan konsumen juga masih merasakan dampak kerugian dengan keberadaan klausula baku tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan yang diharapkan atau dikehendaki oleh UUPK tersebut belum tercapai.

Selain itu juga sebenarnya masih banyak pelaku usaha tidak mengerti tentang arti sebuah klausula baku, tidak sedikit dari mereka yang sudah memiliki klausula baku yang terdapat dalam nota pembayaran yang mereka sediakan, karena biasanya ketika mereka membuat nota sudah secara otomatis ada klausula baku tersebut yang tercantum. Karena sudah menjadi standart yang beredar di masyarakat.

Masyarakat sudah banyak melakukan pengaduan, namun karena BPSK belum melakukan pengawasan sehingga dirasa percuma saja, maka akan semakin banyak klausula baku yang beredar. Karena tidak ada sanksi yang jelas terkait pencantuman klausula baku yang beredar di masyarakat apabila tidak ada aduan dari konsumen itu sendiri, arti konsumen disini adalah konsumen akhir.

Dalam tahap pembinaan terhadap konsumen yang dirasakan mengalami kerugian karena keberadaan klausula baku, maka hadir lah sebuah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di setiap daerah, dan di wilayah Kota Yogyakarta LPSKM diwakili oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) adalah sebuah lembaga swadaya masyarakat yang menjadi wadah konsumen untuk mengadukan hak-hak yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Jenis pengaduan paling banyak yang diadukan ke LKY adalah mengenai hak atas informasi¹²¹, informasi yang jujur tidak ada penyalahgunaan

¹²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Intan Nur Rahmawati selaku Koordinator Pengaduan dan Advokasi LKY pada tanggal 5 Januari 2016.

keadaan antara konsumen dan pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha punya kewajiban untuk memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 UUPK. Konsumen sudah banyak merasa dirugikan dengan keberadaan klausula baku yang telah dipersiapkan secara sepihak dengan pelaku usaha, namun belum ada tindakan tegas dari lembaga yang berwenang seperti BPSK dalam melakukan pengawasan terhadap klausula baku.

Secara legal yang berwenang untuk melakukan pengawasan klausula baku adalah Pemerintah dan BPSK, Lembaga Konsumen bersama Pemerintah yang sifatnya aktif, tidak hanya menunggu pengaduan saja tetapi juga harus melaksanakan program untuk melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen. Dulu BPSK Kota Yogyakarta dan Lembaga Konsumen Yogyakarta sudah membahas mengenai peraturan pelaksanaan secara teknis mengenai klausula baku, namun sampai saat ini tidak ada penindaklanjutannya. Program yang dilakukan oleh BPSK sampai saat ini hanyalah sosialisasi ke sekolah-sekolah atau di berbagai kecamatan di setiap tahunnya¹²², namun tidak ada pemberdayaannya, sehingga program yang dijalankan tidak dapat bekerja secara maksimal.

Program yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta hanya terfokus pada pengaduan dan pengawasan barang beredar saja. UUPK sudah dianggap umum karena sudah sejak tahun 2002 namun sudah sampai 10 tahun ini belum ada progres mengenai pengawasan klausula baku. BPSK Kota Yogyakarta dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sudah bekerja secara maksimal dalam menangani kasus yang diadukan, namun dapat

¹²² Hasil wawancara dengan Ibu Apri selaku Kepala Bidang Disperindagkoptan Kota Yogyakarta, 30 Desember 2015.

dikatakan BELUM EFEKTIF karena ada satu tugas dan wewenang BPSK yang belum terlaksana secara maksimal, yaitu melakukan pengawasan klausula baku sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 52 huruf c UUPK. Karena pada kenyataannya klausula baku masih banyak ditemukan beredar secara bebas dimasyarakat.

Meskipun konsumen sudah mengerti akan kewajibanya dalam melakukan transaksi dan harus menerapkan Prinsip Kehati-hatian, namun karena kelemahan dalam segi ekonomi tanpa sadar konsumen langsung saja menyetujui apa yang telah disepakati sebelumnya dengan pelaku usaha, karena adanya kebutuhan dari konsumen itu sendiri. Sehingga konsumen masih sering mengalami kerugian setelah konsumen menerima perjanjian transaksi tersebut.

C. Hambatan-hambatan yang Dihadapi BPSK dalam Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku

Penegakan hukum perlindungan konsumen terkait pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilarang dalam UUPK oleh BPSK bukan tanpa hambatan. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku. Hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Yogyakarta menyebabkan pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen menjadi tidak efektif. Berikut adalah beberapa kendala BPSK Kota Yogyakarta dalam menjalani peranya sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengawasan klausula baku :

1. Kendala Pendanaan

Salah satu kendala BPSK belum dapat melaksanakan pengawasan terhadap klausula baku yang beredar dimasyarakat karena kurangnya dukungan dana dari pemerintah pusat maupun daerah. Kesiapan dan alokasi dana APBD dari masing-masing daerah yang tidak maksimal terhadap BPSK. Partisipasi daerah selama ini dalam pemberian alokasi dana untuk BPSK Yogyakarta masih minim, hal ini sangat mempengaruhi kinerja dari BPSK selama ini di daerah.

2. Kendala Fasilitas Kelembagaan

Pelaksanaan suatu kegiatan tertentu memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat dilaksanakan secara optimal. Pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Yogyakarta juga memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat berjalan secara efektif. Fasilitas tersebut antara lain sumber daya manusia yang berkopeten dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya karena masih ada beberapa pihak yang bergabung dengan BPSK kurang berkopeten di dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Situasi organisasi yang kondusif, peralatan yang lengkap, prasarana yang rusak segera diperbaiki guna mendukung program pengawasan klausula baku yang beredar dimasyarakat.

Jumlah pelaku usaha yang tidak sebanding dengan anggota BPSK hal ini juga menyulitkan BPSK Kota Yogyakarta dalam melakukan pengawasan klausula baku tersebut, sehingga BPSK Kota Yogyakarta hanya menunggu apabila ada konsumen yang melakukan pengaduan mengenai klausula tersebut. Pengawasan yang dilaksanakan sifatnya masih pembinaan sehingga

apabila ditemukan pelanggaran terkait pencantuman klausula baku, tidak ada sanksi yang dijatuhkan.

3. Kendala Peraturan

Hambatan dalam pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilarang dalam UUPK yang dihadapi oleh BPSK Kota Yogyakarta antara lain adalah belum terdapatnya aturan teknis terkait pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Yogyakarta sebagai pelaksanaan dari aturan umum mengenai pengawasan klausula baku dalam UUPK, belum ada ketegasan mengenai sanksi terhadap penyebaran klausula baku di masyarakat, sehingga BPSK Kota Yogyakarta merasa ragu untuk melakukan pengawasan.

BPSK Kota Yogyakarta belum berani bertindak jika belum ada aduan sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal 52 huruf e, karena banyak pihak yang dilibatkan dalam pengawasan ini ¹²³ seperti pengadilan dan pihak kepolisian. Sehingga Sampai sejauh ini yang melakukan pengawasan adalah Dinas Ketertiban, Balai POM, POLRESTA, Dinas Kesehatan, Dinas Perijinan dan Dinas Perdagangan. Dalam melakukan pengawasan tersebut hanya mengenai barang beredar di masyarakat, belum mengenai klausula yang tersebar di masyarakat.

Masalah yang berkaitan dengan pembentukan BPSK adalah dampak dari berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah,

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak Tahruri selaku Anggota Majelis BPSK SKota Yogyakarta, 6 januari 2016.

salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa UUPK mengatur bahwa pembentukan BPSK merupakan inisiatif dari pemerintah pusat. Kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi daerah, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang berinisiatif tetapi pemerintah kabupaten atau kota.¹²⁴ Untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam keputusan presiden tersebut tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

4. Kendala kinerja BPSK dengan Lembaga yang terkait dengan Perlindungan Konsumen.

BPSK Kota Yogyakarta masih terfokus pada penyelesaian sengketa konsumen saja, kinerja BPSK hanya bersifat represif, setelah ada aduan dari konsumen, BPSK baru memprosesnya, tidak ada tindakan maupun program yang bersifat preventif yang bertujuan untuk mencegah pelaku usaha membuat klausula yang dilarang oleh UUPK.

Tumpang tindih kewenangan dalam melakukan pengawasan, UUPK memberikan wewenang BPSK untuk melakukan pengawasan klausula baku yang merugikan konsumen, namun pada praktik yang melaksanakan pengawasan terkait dengan klausula baku adalah Dinas Perdagangan, selain itu juga karena antara *stake holder* tidak membuat perjanjian untuk melakukan suatu program kerjasama dalam melakukan pengawasan, hal ini disebabkan karena masing-masing *stake holder* memiliki kesibukan yang

¹²⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian...Op.cit*, hlm.77.

berbeda-beda sehingga menyulitkan bagi *stake holder* untuk bersinergi dalam mempraktikkan pengawasan terhadap klausula baku yang tersebar di masyarakat maka dari itu belum ada penindakan lanjut mengenai pengawasan terhadap peredaran klausula baku. BPSK Yogyakarta bersama LKY sudah melakukan pembahasan mengenai pengawasan klausula baku tersebut, tetapi belum ada penindakan lanjut terhadap program tersebut.

5. Kendala kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK

Tingkat kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya yang rendah, sehingga apabila mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha termasuk akibat pencantuman klausula baku, konsumen cenderung diam dan tidak mempermasalahkannya. Konsumen kurang mengetahui keberadaan, fungsi, tugas dan wewenang BPSK Kota Yogyakarta sehingga apabila konsumen hendak memperjuangkan haknya mereka tidak mengetahui harus pergi kemana;

- 1) Sifat pelaku usaha yang hanya berorientasi dalam pencapaian keuntungan maksimal, tanpa melihat dampak yang didapatkan dari konsumennya.
- 2) Budaya pasif para konsumen yang tidak melakukan pengaduan terkait pencantuman klausula baku pada nota pembelian dan/atau jasa.

D. Upaya-upaya yang Ditempuh BPSK dalam Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku

Hambatan yang dihadapi BPSK Kota Yogyakarta dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 52

huruf c UUPK mengenai pengawasan pencantuman klausula baku yang beredar di masyarakat, di harapkan BPSK mampu meminimalisir dan mencegah beredarnya klausula baku yang memberatkan konsumen, dalam hal itu BPSK Kota Yogyakarta telah melakukan beberapa upaya untuk menyelesaikan hambatan-hambatan yang dialami oleh BPSK Kota Yogyakarta ini, yaitu :

1. Perumusan tata kerja tahunan BPSK Kota Yogyakarta sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan disetiap tahunnya sehingga kegiatan yang dilaksanakan lebih terarah;
2. Melakukan studi banding langsung ke pusat untuk mendiskusikan mengenai kewenangan BPSK secara teknis dalam melaksanakan pengawasan klausula baku;
3. Menyelesaikan semaksimal mungkin setiap pengaduan yang diadakan oleh konsumen mengenai hak-hak yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha;
4. Pelaksanaan sosialisasi hukum perlindungan konsumen yang diadakan lima kali dalam setahun yang dilaksanakan di kantor BPSK Kota Yogyakarta, di beberapa daerah kabupaten atau kota Yogyakarta, dan beberapa sekolah-sekolah;
5. Memberikan tindakan tegas kepada pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku;

6. Mengadakan kerjasama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat khususnya untuk wilayah Kota Yogyakarta adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY);
7. Pembukaan sistem pengaduan secara *online* melalui <http://siswaspk.kemendag.go.id> sehingga masyarakat dapat mengadakan kerugian yang dialami, dimana saja dan kapan saja.

E. Analisis dari Prespektif Hukum Islam

Islam pada masa Rasulullah belum mengungkapkan pengaturan perlindungan konsumen secara empiris seperti saat ini. Walaupun penuh dengan keterbatasan teknologi pada saat itu, namun pengaturan perlindungan konsumen yang diajarkan Rasulullah sangat mendasar, sehingga pengaturan tersebut menjadi cikal bakal produk hukum perlindungan konsumen modern.¹²⁵

Seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha produsen dan konsumen. Karena Islam menghendaki adanya untuk keadilan, kejujuran, dan transparansi yang dilandasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak. Terkait dengan hak konsumen, Islam memberikan ruang bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan *khiyar* dengan beragam jenis sebagai berikut¹²⁶ :

¹²⁵ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ctk. Pertama. Kencana Perdana Media Grup. Jakarta. 2013. hlm 58.

¹²⁶ *Ibid*.

1. *Khiyar Majelis*

As-Sunnah menetapkan bahwa kedua belah pihak yang jual beli memiliki *khiyar* (pilihan) dalam melangsungkan atau membatalkan akad jual beli selama keduanya masih dalam satu majelis (belum berpisah). *Khiyar* merupakan hak yang ditentukan untuk pelaku usaha dan konsumen, dan akadnya telah sempurna, maka masing-masing pihak memiliki hak untuk mempertahankan atau membatalkan akad selama masih dalam majelis.¹²⁷

2. *Khiyar Syarat*

Khiyar syarat adalah salah satu pihak yang berakad membeli sesuatu dengan ketentuan memiliki *khiyar* selama jangka waktu yang jelas. Selama waktu tersebut, jika pembeli menginginkan, ia bisa melaksanakan jual beli tersebut atau membatalkannya. Syarat ini juga boleh bagi kedua pihak yang berakad secara bersama-sama, juga boleh bagi salah satu pihak saja jika ia mempersyaratkannya.¹²⁸

3. *Khiyar aibi*

Haram bagi seseorang menjual barang yang memiliki cacat (cacat produk) tanpa menjelaskan kepada pembeli (konsumen).¹²⁹

4. *Khiyar Tadlis*

Yaitu, jika penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram baginya. Dalam hal ini pembeli memiliki *khiyar* selama tiga hari, adanya *khiyar* untuk mengembalikan barang tersebut.¹³⁰

¹²⁷ Yusuf As-Sabatin. *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*. Al-Azhar Press. Bogor. 2009. hlm 308

¹²⁸ *Ibid.* hlm. 310.

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ *Ibid.* hlm 312

5. *Khiyar al-Ghabn al-Fahisy (Khiyar al-Mustarsi)*

Khiyar jenis ini suatu saat menjadi hak penjual dan suatu saat dapat menjadi hak pembeli. Kadang kala pembeli membeli barang dengan harga dinar 5, padahal barang tersebut hanya setara dengan 3 dinar. Atau penjual menjual barangnya dengan harga 10 dinar, padahal barang tersebut hanya setara dengan 8 dinar. Jika seorang penjual dan pembeli ditipu dalam hal ini, maka ia memiliki khiyar untuk menarik diri dari jual beli dan membatalkan akad.

Khiyar jenis ini pada dasarnya terdapat syarat di dalamnya, hal ini didasarkan pada Hadis Rasulullah. Hyan bin Munqidz pernah mendatangi Rasulullah, lalu berkata : “Ya Rasulullah, sesungguhnya aku telah ditipu dalam jual beli” kemudian Rasulullah bersabda kepadanya “Jika engkau membeli makan katakanlah, Tidak ada penipuan dan bagiku khiyar tiga hari”¹³¹.

6. *Khiyar Ru'yuh*

Khiyar jenis ini terjadi bila pelaku usaha menjual barang dagangannya, sementara barang tersebut tidak ada dalam majelis jual beli. Jika pembeli kemudian melihat barang tersebut dan tidak berhasrat terhadapnya, atau pembeli melihat bahwa barang tersebut tidak sesuai dengan keinginannya, maka pembeli berhak menarik membatalkan diri dari akad jual beli tersebut.¹³²

7. *Khiyar Ta'yin*

¹³¹ *Ibid.* hlm 313

¹³² *Ibid.* hlm 316.

Khiyar jenis ini memberikan hak kepada pembelinya untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kedatipun barang tersebut berbeda dengan harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dikehendaki. Misalnya, seseorang membeli empat ekor kambing dan sekumpulan kambing, maka pembeli diberi hak khiyar ta'yin sehingga ia dapat menentukan empat ekor kambing yang ia inginkan di antara sekumpulan kambing itu.¹³³

Perlindungan hak-hak konsumen dalam Islam berbeda dengan istilah-istilah perlindungan hak-hak konsumen pada saat ini. Namun jika dikaji secara mendalam dari sisi pengaturan nilai, dan tujuan memiliki peran dan fungsi yang sama dalam perlindungan konsumen.

¹³³ *Ibid.*